higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

PERSONEELBESTUUR N4

13 JUNIE 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	A
	1.1.2	D
	1.1.3	A
	1.1.4	B
	1.1.5	B
	1.1.6	D
	1.1.7	C
	1.1.8	D
	1.1.9	C
	1.1.10	C

(10 × 2) (20)

1.2	1.2.1	Waar
	1.2.2	Waar
	1.2.3	Onwaar
	1.2.4	Onwaar
	1.2.5	Waar

(5 × 2) (10)

1.3 1.3.1 Werwing is al die aktiwiteite wat ’n organisasie onderneem ten einde werknemers uit die beskikbare arbeidspoel te identifiseer en te lok.

1.3.2 Prestasiebeoordeling is die aktiwiteit wat die MH-afdeling en onmiddellike toesighouer van ’n werknemer onderneem om vas te stel in watter mate die werknemer presteer aan die hand van verskillende standaarde wat voorheen geïdentifiseer is.

1.3.3 Produktiwiteit is die verhouding van uitset tot inset.

1.3.4 Delegering is die handeling waarvolgens formele gesag en verantwoordelikheid vir die voltooiing van spesifieke aktiwiteite aan 'n ondergeskikte toegewys word.

1.3.5 'n Siening van ’n organisasie se toekomstige rigting en sakesamestelling; 'n rigtinggewende konsep vir dit wat die organisasie probeer doen en word.

(5 × 2) (10)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Beplanning
- Om te besluit wat die organisasie gaan doen.

Organisering
- Om te besluit hoe die organisasie die planne gaan implementeer waarmee hy vorendag gekom het.

Leiding
- Om te verseker dat die mensehulpbronne in die organisasie gewillig en in staat is om die planne in werking te stel wat nodig is om sy doelwitte te bereik.

Beheer
- Om te meet hoe goed die organisasie vaar om die beskikbare planne in werking te stel. (4 × 2) (8)

2.2
- Dit is 'n eenvoudige struktuur en maklik verstaanbaar.
- Dit is goedkoop om te vestig.
- Dit is 'n leierskapstruktuur (eenheid van bevel/gesag) wat die aantal ondergeskiktes wat aan een bestuurder verslag doen visueel kan aandui.
- Gesags- en verantwoordelikheidslyne is duidelik en streng vertikaal uiteengesit.
- Dit is stabiel.
- Vinnige besluitneming is moontlik.
- Verhoudings is minimaal. Elke persoon het slegs een toesighouer.
- 'n Bestuurder het volkome gesag in sy/haar afdeling.
- Delegering bestaan op 'n permanente basis – werkers raak gewoond aan die stelsel. (Enige 5 × 2) (10)

2.3
- Opleiding
- Ervaring
- Oordeel
- Inisiatief
- Fisieke inset
- Fisieke vaardighede
- Verantwoordelikhede
- Kommunikasievaardighede
- Emosionele eienskappe
- Buitengewone eise wat aan sensoriese persepsies gestel word (Enige 6 × 2) (12)

Kopiereg voorbehou

2.4
- Dit ontwikkel 'n oplossing vir die probleem wat dit ondersoek.
- Dit lei tot hoër produktiwiteit.
- Dit is een van die beste maniere om tydsverwante prestasiestandaarde te genereer wat beplanning en produksie regstreeks beïnvloed.
- Dit kan tot beter en veiliger werksomstandighede lei deur potensieel gevaarhoudende en skadelike werksaamhede te identifiseer en dit te hanteer.
- Dit kan in alle werksplekke toegepas word. (5 × 2) (10)

[40]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 Verandering is enige wysiging van een/meer elemente van die onderneming. Dit kan afgedwing word deur die ekonomiese, politieke, sosiale, tegnologiese en/of eksterne omgewing te verander. (2)

3.1.2
- Onvolledige inligting
- Vrees vir die onbekende
- Sekuriteit/veiligheid
- Gewoonte
- Ekonomiese faktore
- Bewustheid van swakhede in die voorgestelde veranderinge
- Bedreiding vir sosiale stelsel (Enige 5 × 2) (10)

3.1.3
- Opvoeding en kommunikasie
- Deelname en betrokkenheid
- Fasilitering en ondersteuning
- Onderhandeling en ooreenkoms
- Manipulasie en koöptering
- Dwang (Enige 5 × 2) (10)

3.1.4
- Identifiseer en stel groepe en individue aan wat 'n sleutelrol kan speel om die veranderingsproses te lei.
- Gaan voort om in daaglikse kontak met alle hoof- en senior personeel te wees om oor die veranderingsproses verslag te doen en hersiening voor te stel.
- Ontwikkel en volg 'n veranderingstrategieplan.
- Evalueer voortdurend die kritieke prestasieareas van die veranderingsproses en hersien waar nodig.
- Stel deurentyd aanpassings aan die struktuur voor om verandering te fasiliteer. (4 × 2) (8)

3.2
- Persoonlike inligting (bv naam, van, geboortedatum, geslag)
- Alle opleiding in die vorm van diplomas, grade, sertifikate en kursusse
- Volledige loopbaangeskiedenis/diensrekord van alle vorige werknemers
- Resultate van prestasie-evaluerings en verslae oor bevorderingspotensiaal
- Persoonlike loopbaanvooruitsigte (5 × 2) (10)

[40]

VRAAG 4

4.1 4.1.1

- Vereenvoudiging van prosedures en metodes
- Uitskakeling van onproduktiewe take
- Meer effektiewe beheer deur die bestuur
- Afname in aantal foute wat begaan word
- Uitskakeling van duplisering van werk
- Effektiewe benutting van werkers
- Modernisering van toerusting
- Kostebesparing
- Toename in algehele doeltreffendheid (Enige 6 × 2) (12)

4.1.2

- Werknemers behoort individuele aandag te geniet, met behoorlike induksie as vertrekpunt.
- Werknemers behoort as spanne saam te werk.
- Pas maatreëls toe om 'n einde aan beserings en verlore tyd te maak.
- Onderhandelings tussen bestuur en vakbonde behoort deurentyd plaas te vind. Neem 'n wen-wen-houding aan.
- Bestuur werknemers deur middel van bestuur volgens doelwitte.
- Wetgewing behoort betwis/uitgedaag te word.
- Voortdurende opleiding en personeelontwikkeling
- Die bestuur behoort doelbewus deelnemende bestuurskemas aan te pak.
- Soms moet die onderneming toegewings maak om te verseker dat die individue gelukkig en gevolglik produktief is.
- Bestuurders behoort eers op die werkers se behoeftes te fokus.
- Verhoog besteding aan navorsing en ontwikkeling.

(Enige 10 × 1) (10)

4.1.3

- Gebrek aan samewerking tussen bestuur en werknemers
- Daar word nie toegesien dat werknemers voel asof hulle deel van die organisasie is nie.
- Uiterste klem op individualisme en spesialisering
- Te veel aandag word gegee aan formele prosedures, posbeskrywings, prosesvloei
- Te veel aandag word aan doeltreffendheid gegee, in plaas daarvan om maniere te vind om meer effektief te wees.
- Tegnologie lei tot 'n oorbeklemtoning van getalle en syfers, en nie genoeg aandag aan vaardigheidsopleiding nie.
- 'n Afname in besteding aan navorsing en ontwikkeling, wat juis dikwels help om produktiwiteit te verbeter.
- Verouderde metodes om werknemers te beloon (8 × 2) (16)

4.2 Doeltreffendheid verwys daarna om dinge op die regte manier te doen. (2)

[40]

VRAAG 5

5.1
- Mensehulpbronvoorsiening
- Mensehulpbron-instandhouding
- Mensehulpbronbenutting
- Mensehulpbronontwikkeling (4)

5.2 STAP 1: Identifisering van doelwitte en daarstelling van strategiese plan vir die onderneming

STAP 2: Ontleding van huidige mensehulpbronsituasie

STAP 3: Vooruitskatting van toekomstige arbeidskragbehoeftes

STAP 4: Mensehulpbron-oudit

STAP 5: Inwerkingstelling van aksieplanne/-program (5 × 1) (5)

5.3
- Om te verseker dat alle werknemers verstaan dat ’n organisasie unieke individue in diens neem wat elkeen 'n belangrike bydrae tot die organisasie se doeltreffendheid lewer.
- Om te verseker dat die onderneming behoorlik van personeel voorsien is
- Om die skakel te wees tussen die eksterne omgewing en die onderneming wat alle mensehulpbronsake betref
- Om personeel te behou deur hulle te beloon vir werk wat goed gedoen is
- Om 'n kultuur te skep waar werknemers en die organisasie op dieselfde doelstellings en doelwitte fokus
- Om alle bestuurders in die uitvoering van hul take te ondersteun
- Om die potensiaal van elke werknemer deur middel van opleiding te ontwikkel (Enige 6 × 2) (12)

5.4 5.4.1
- Dit is die proses waarvolgens vooruit besluit/geskat/bepaal word.
- Wat die korrekte getal werknemers is
- Waar die taak uitgevoer sal word
- Wanneer die taak uitgevoer sal word
- Wie die korrekte tipe/spesifieke vaardighede besit wat nodig is om die onderskeie take te verrig (5)

5.4.2
- Dit verseker dat arbeid in die toekoms beskikbaar sal wees
- Dit help met die vestiging van 'n gelukkige arbeidsmag
- Dit fasiliteer verandering.
- Dit vul die nasionale ekonomie aan.
- Dit verseker dat die onderneming produktief is.
- Dit verstrek belangrike inligting oor die hantering van werknemers in ’n onderneming. (6)

5.4.3
- Doelwitte van die onderneming
- Styl van die onderneming
- Werkgroepe
- Aard van taak
- Vakbonde
- Regeringsvereistes en -regulasies
- Tegnologiese veranderinge
- Ekonomiese omstandighede (8)

[40]

VRAAG 6

6.1
- Postitel
- Werksplek
- Titel van departement of afdeling
- Werkopsomming
- Werksure
- Take
- Verantwoordelikhede
- Werksomstandighede/diensvoorwaardes
- Masjinerie of toerusting wat gebruik word
- Materiale en dokumente wat gebruik word
- Potensiële gevare (Enige 6 × 2) (12)

6.2
- Pensioenskemas
- Maatskappymotors
- Aftredevoorligting
- Vakansiedae
- Kinder- en bejaardesorg (5)

6.3
- Dit is hoogs doeltreffend.
- Motivering vind plaas deur middel van doelwitbestuur.
- Werknemers neem deel aan besluitneming in spanne.
- Gesag word na laer vlakke gedelegeer.
- Werknemers word beloon vir uitnemende prestasie.
- Kommunikasie is oop en vriendelik.
- Konflik word effektief gehanteer.
- Taakverryking word aangemoedig.
- Daar is geleentheid vir posuitbreiding.
- Werknemers vertrou hul leiers.
- Werknemers word ontwikkel. (Enige 5 × 2) (10)

6.4
- Interaktiewe groepe
- Medewerkende groepe
- Teenwerkende groepe (3)

6.5

INFORMELE STRUKTURE/GROEPE	**FORMELE STRUKTURE/GROEPE**
• Nie op organisasiekaart aangedui nie	• Op 'n organisasiekaart aangedui
• Losse, nie-hiërargiese struktuur	• Streng hiërargiese struktuur
• Gewoonlik klein of kleiner as die formele groepe	• Groter as informele groepe
• Groepe het nie name nie.	• Groepe het name.
• Struktuur is nie altyd duidelik nie.	• Struktuur is duidelik
• Lede weet nie altyd presies wie deel van die groep uitmaak nie.	• Lede behoort te weet wie deel van die groep uitmaak.
Dit is belangrik vir die lede om te voel dat hulle tot 'n groep mense behoort wat hul belangstellings, bekommernisse, probleme en behoeftes deel.	• Dit is belangrik vir die lede om te voel dat hulle tot 'n groep mense behoort wat doelwitte deel, en wat goed saamwerk
• Die struktuur kan dikwels en vinnig verander.	• Die struktuur kan verander, maar nie dikwels nie en nie baie vinnig nie.
• Werknemers kan tot meer as een groep behoort, en dit is dikwels die geval.	• Werknemers behoort tot slegs een groep.

(Enige 5 × 2) (10)
[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou